

Satisfacción laboral y estilos de liderazgo: diagnóstico del centro de estudios tecnológico industrial y de servicios 103, José María de Coss, de Villa de Tamazulápam del Progreso, Oax.

Gerzaín Sandoval Flores¹

Resumen

Un fenómeno que está cobrando relevancia actualmente en el campo de la investigación educativa internacional; es la gestión directiva y sus determinantes al interior de las organizaciones, así como la satisfacción laboral. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar las prácticas de liderazgo y el efecto que tiene sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la educación media superior.

La administración moderna actualmente reconoce la importancia y el valor de los seres humanos dentro de las organizaciones, debido a que el desempeño de los individuos se ve afectado por distintos aspectos como la satisfacción laboral. El caso de las instituciones de EMS no es la excepción, también se ven afectadas por la necesidad de ser cada día organizaciones más universales y dotadas de un capital humano más moderno, competitivo y actualizado, para de esta forma, dotar al alumnado de estos valores excepcionales, íntegros y de calidad a fin de que egresen mejores ciudadanos (Chaparro Salinas, Hernández Silva , Álvarez Botello Julio, & Aranda Collado, 2017).

En términos generales se puede afirmar que los comportamientos de liderazgo orientados hacia las personas, es lo que da importancia a la satisfacción laboral de los trabajadores, incrementando la cohesión grupal, reduciendo los conflictos disfuncionales y favoreciendo la calidad de las relaciones entre directivos y subordinados (Upenieks, 2003) (Contreras, Espinal, Pachón , & González, 2013).

Para contextualizar esta relación realizaremos una revisión de los siguientes factores: aspectos demográficos (como ser: género, lugar de nacimiento y universidad de origen), perspectivas etic y emic, influencia del sueldo, equipos y grupos de trabajo, relaciones interpersonales, psicología positiva con habilidades sociales y estilo de liderazgo.

Finalmente, para evaluar la relación entre liderazgo y satisfacción laboral del CETis 103, "José María de Coss", se aplicarán dos cuestionarios a fin de obtener los datos necesarios para realizar la presente investigación, el instrumento de recolección de datos se construyó con las siguientes variables: satisfacción laboral y liderazgo.

Palabras clave: satisfacción laboral, liderazgo, factores identificados.

1. Introducción

En este artículo se analiza la relación entre la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo en 25 trabajadores de la institución pública en Oaxaca, México del Nivel Medio Superior. El

¹ Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad La Salle, Oaxaca. Email: zregsand90@gmail.com

significado de concepto de trabajo² actualmente ha tenido diversos cambios, así como la propia naturaleza de los trabajadores y del trabajo, estos contratiempos han generado diversos problemas en los líderes de las organizaciones, ya que son importantes desde el punto de vista económico, así como social. Lo anterior indica nuevas formas de trabajo por parte de los directivos a fin de crear nuevas relaciones internas con los trabajadores. Para generar un cambio en las organizaciones es importante ver desde otra perspectiva el comportamiento de los seres humanos.

Estudios sobre satisfacción laboral en el trabajo y liderazgo son importantes no solo porque existe una relación visiblemente, sino porque también se ve afectado el éxito de las organizaciones no importando su giro, posteriormente existe una preocupación por el ser humano, debido a las experiencias psicológicas que este experimenta en su vida laboral.

Como se aprecia por las notas previas, el objetivo de este documento es avanzar en la discusión teórica-metodológica de los conceptos de satisfacción laboral y liderazgo en las instituciones educativas. Avanzaremos más allá de la relación entre satisfacción laboral y liderazgo que se han investigado ampliamente; analizaremos qué tipo de liderazgo existe en el CETis 103 Tamazulapam, Oax.

El artículo se compone de tres apartados básicos, identificación y análisis del problema, que contiene la problemática de estudio y objetivos de la investigación, el segundo, el marco teórico que analiza el planteamiento del problema y el tercero, marco metodológico que contiene la metodología mediante la cual se realizará la investigación.

2. Identificación y análisis del problema

En la actualidad, las empresas que buscan reclutar y mantener a sus talentos recurren a la promoción de la satisfacción laboral. De acuerdo con un estudio reciente la satisfacción laboral, la cultura, los valores de la empresa, el plan de desarrollo profesional y el efecto del liderazgo, son los factores más importantes para potenciar la felicidad en el trabajo e incluso influyen más que el salario.

México es uno de los países con mayor satisfacción laboral en América Latina, obtuvo el primer lugar en la variable descrita, respecto a los índices de Argentina y Brasil. El país mostró un promedio general de satisfacción de 3.61, en una escala sobre cinco puntos, donde los profesionistas mexicanos destacan en general en todas las áreas (DCA, 2018). De acuerdo con Fullan (2002), el papel “vertebrador de la dirección” permite generar y mantener comunidades de aprendizaje docente orientadas a la “mejora de las relaciones” (Salazar & Guzmán, 2010).

En este contexto, se han realizado investigaciones respecto al tema de satisfacción laboral y el liderazgo en el Estado de Oaxaca, principalmente en el personal de enfermería de la comunidad de Asunción Nochixtlán. Para efectos de esta investigación, se realizará un diagnóstico sobre la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo en el Centro de Estudios Tecnológico industrial y de servicios 103 “José María de Coss”, ubicado en la población de

² El trabajo debería proporcionar, además de su función económica, un sentido de identidad, significado, auto-estima, un sentimiento de auto-valoración, relaciones sociales, respeto de otros y en general, buenas condiciones de trabajo (Chiang et al., 2014).

Villa de Tamazulápam del Progreso, Distrito de Teposcolula, en la Región Mixteca, del Estado de Oaxaca³.

Una vez identificada la problemática, se proponen los siguientes puntos a tratar en la presente investigación:

- Es necesario que los directivos conozcan el efecto que tiene el liderazgo respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores, para de esta forma integrar y unificar la plantilla educativa.
- La institución no es productiva visiblemente, por la falta de relaciones interpersonales, por esta razón es relevante analizar la gestión directiva.
- El problema pareciera ser la falta de satisfacción laboral y el liderazgo directivo, a fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes.

3. Marco teórico

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, dos son los motivos principales que parecen justificar el objeto de estudio de la satisfacción laboral: El primero, la relevancia de la satisfacción laboral para explicar diversas variables relacionadas con la efectividad organizacional, dentro de las que encontramos el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo, está relacionado con la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del ser humano, tanto desde el punto de vista de su salud física, así como mental.

Una de las definiciones más aceptadas sobre el concepto de satisfacción laboral fue escrita por Edwin Locke (1976), este autor la define como: “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Caballero, 2002).

Para analizar las determinantes de la satisfacción laboral, encontramos las siguientes posturas, aquellos estudios más fuertemente centrados en las características de la situación, también conocidos como situacionalistas, y los más fuertemente centrados en las características del individuo, también conocidos como disposicionalistas. El siglo XXI defiende una nueva perspectiva conocida como interaccionista, como una manera de superar las limitaciones propias de ambos enfoques extremos mencionados anteriormente.

Algunos autores han estudiado la satisfacción laboral, los cuales se basaron en ideas de Lewin inicialmente (1951), así como de Herzberg, posteriormente en aportaciones de Mausner y Snyderman (1959). Existen investigaciones de la relación entre satisfacción y condiciones laborales en trabajos de Hackman y Oldham (1980), posteriormente Warr

³ La UEMSTIS, dependencia adscrita a la SEMS de la SEP, creada a principios de 2018 en substitución de la anterior DGETI. Ofrece el servicio educativo del nivel medio superior tecnológico, en el estado de Oaxaca, cuenta con 6 CETis, 18 CBTis, 2 extensiones y 4 Sistemas Abiertos de Educación Tecnológica Industrial en el estado.

(1987), Johnson y Hall (1988), Karaseck y Theorell (1990), por mencionar algunas investigaciones relevantes (Abrajan , Contreras, & Montoya, 2009).

Los autores Ramírez y Benítez (citado en Chiang, Gómez, & Salazar, 2014) indican que las instituciones educativas buscan los sistemas, métodos y procedimientos que contribuyan a mejorar sus condiciones operativas desde el interior de la misma, al existir satisfacción laboral en los trabajadores se genera un impacto positivo en la calidad de los servicios que presta la institución educativa, por consiguiente, si no existe armonía y equilibrio, no es posible la trascendencia institucional.

Tabla 1. Cómo se mide la satisfacción laboral

Variable	Factores
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos demográficos: (como ser: género, lugar de nacimiento y universidad de origen). • Perspectivas etic (describe los hechos desde el punto de vista del observador) y emic (punto de vista de los trabajadores). • Influencia del sueldo. • Equipos y grupos de trabajo. • Relaciones interpersonales. • Psicología positiva con habilidades sociales.

Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones de la satisfacción laboral son el conjunto de factores extrínsecos e intrínsecos que permiten determinar el grado de bienestar de un individuo en su trabajo, los cuales pueden identificarse y ser medidos. Herzberg (1959) nos señaló ambos factores: Factores de motivación intrínsecos del trabajo; los cuales están relacionados de manera directa con la satisfacción laboral, tales como: el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos, se refieren a que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, es decir están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.

Tabla 2. Satisfacción laboral, una aproximación teórica

Autor	Hallazgos principales
Elton Mayo (entre 1924 y 1933).	Mejorar las relaciones humanas.
Hoppock (1935).	Implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.
Locke (1976).	Realiza la primera definición de satisfacción laboral.

Muchinsky.	El placer por el trabajo es medible.
Robbins (1998).	Realiza una clasificación en base a las actitudes, que pueden ser positivas (satisfacción) o negativas (insatisfacción).
Frederick Herzberg (1959).	Identifico 2 Factores: Extrínsecos (Higiénicos): Incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral. Intrínsecos (Motivadores): Incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro. Satisfacción laboral.
El enfoque de la equidad.	Plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.
El enfoque o modelo de las expectativas.	Considera que la satisfacción laboral es el producto de la actividad laboral.
Hackman y Oldham (1975).	Realiza una estructura de 5 dimensiones para el concepto de satisfacción laboral.
Robbins (1998).	Resulta un beneficio enriquecer el contenido del puesto con el objetivo de incrementar la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de la propia actuación y, por tanto, la satisfacción laboral.
Rusbult y Lowery.	Respecto a la insatisfacción, identificaron cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones: afán constructivo-destructivo y actividad-pasividad.
Porter y Lawler.	Los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas.

Fuente: (García D., 2010)

Liderazgo

La investigación y la experiencia han demostrado que el comportamiento y la actitud del ser humano que asume las funciones de dirección dentro de una escuela son un elemento fundamental que determina la existencia, la calidad y el éxito de los procesos de cambio institucionales. Por esta razón, es posible afirmar que, si queremos cambiar las instituciones educativas y, con ello, mejorar la calidad de la educación, necesitamos contar con personas que ejerzan un liderazgo desde el interior de la escuela, capaz de ponerse al frente de los procesos de cambio, así como iniciar, impulsar, facilitar, gestionar y coordinar un proceso de transformación institucional (Murillo Torrecilla, 2006). McGregor (1991), el liderazgo es el proceso persuasivo o el modelo mediante el cual un individuo (o un grupo líder) induce a un grupo a perseguir los objetivos del líder o los objetivos compartidos por el mismo y sus seguidores (Chiang, Salazar, & Gómez, 2014).

El fenómeno del liderazgo ha existido desde la Antigüedad, su estudio sistemático social comenzó sólo a principios de los treinta. House y Aditya (1997), nos comparten que existen cuatro principales perspectivas teóricas: teoría de rasgos, del comportamiento, contingenciales e integral. Podemos mencionar a Henri Fayol (1916) que se enfocó en los rasgos, posteriormente McGregor (1960) y Rensis Likert (1961) que se centraron en el comportamiento, Paul Hersey y Ken Blanchard (1969) en la perspectiva de contingencia y por último se encuentre Bédard dentro de la perspectiva integral o emergentes (Sánchez, 2008).

Las teorías sobre liderazgo se clasifican en tres grupos, según la clasificación de los autores de las relaciones humanas (Chiavenato, 2006).

- a) *Teorías de rasgos de personalidad:* Un rasgo es una cualidad o característica distintiva de la personalidad. El líder posee rasgos específicos de personalidad que lo distinguen entre las demás personas, dentro de los rasgos podemos mencionar los siguientes rasgos: *físicos, intelectuales, sociales, relacionados con el trabajo.*
- b) *Teorías sobre los estilos de liderazgo:* Estudian los estilos de comportamiento de líder frente a los subordinados, es decir se refiere a lo que hace el líder, en su manera de comportarse en el ejercicio del liderazgo. Una de las teorías principales señala los siguientes tres estilos de liderazgo: *Autoritario, Liberal, Democrático.*
- c) *Teorías situacionales de liderazgo:* Estas teorías nos dicen que no existen un único estilo o característica valida en cualquier situación. Lo inverso si es verdadero: cada situación requiere un tipo de liderazgo para guiar con éxito a los subordinados. Las teorías situaciones resultan más atractivas para el gerente debido se puede cambiar la situación para adecuarla a un modelo de liderazgo o en su caso cambiar el modelo de liderazgo para adecuarlo al tipo de situación. El líder debe tener la capacidad de adaptarse a un grupo de personas en condiciones variadas (Chiavenato et al.,2006).

Ilustración 1. Estilos de liderazgo en el liderazgo situacional⁴



Fuente: Elaboración propia.

⁴ En el liderazgo situacional existen hasta cuatro estilos de liderazgo, de acuerdo a cuatro niveles de desarrollo de los empleados: directivo o instrucción, persuasivo, participación y delegación. (Estilos, 2018)

Actualmente dos elementos son relevantes en las instituciones educativas el liderazgo educativo⁵ y la gestión escolar; por tal razón debe existir conexión entre ambos conceptos para lograr un cambio significativo en la cultura organizacional y académica de las instituciones educativas.

Los estudios realizados por Elton Mayo entre 1924 y 1933, en la Wester Electric Company, también conocidos como “los estudios de Hawthorne”, porque muchos de ellos fueron realizados en la fábrica Hawthorne de Western Electric, cerca de Chicago, fueron los primeros en identificar fuentes de satisfacción e insatisfacción entre los trabajadores, posteriormente esta investigación es utilizada a fin de mejorar las relaciones humanas (Altuve, 2012).

Frederick Herzberg, en 1959 propuso la Teoría de los dos factores o teoría bifactorial, se centra en dos factores higiene y motivación; el de higiene comprende aspectos como el sueldo, ambiente físico, la supervisión, etc. La motivación se relacionaba con el reconocimiento, independencia laboral, logros, etc. (López J. , 2005).

El autor más relevante de la teoría de las expectativas, es Vroom (1964), pero posteriormente ha sido completada por Porter-Lawler (1968). Algunas ideas principales de esta teoría son las siguientes: Todo esfuerzo humano se realiza con la expectativa de un cierto éxito dentro de la organización. La motivación de una persona para realizar una acción es mayor cuanto mayor sea el producto de las expectativas, por la instrumentalidad y la valencia. Los seres humanos esperan que quienes realicen los mejores trabajos dentro de la organización logren las mejores recompensas (López A. , 2013).

La teoría del liderazgo situacional, se da a conocer en 1969, desde sus inicios ha sufrido varias modificaciones a fin de mejorar la teoría inicial, cabe hacer mención que marca la diferencia entre dirección y liderazgo, posteriormente se centra en el liderazgo porque este concepto es mucho más amplio y considera tanto contextos formales, así como informales. El liderazgo se puede aplicar a cualquier situación, es decir el líder tiene la capacidad de influir en un individuo o grupo de personas a fin de lograr una meta no importando la situación o el contexto. El estilo de liderazgo debe cambiar según varía la madurez de los subordinados y actitudes. (Santa & Rodríguez, 2010).

La teoría de liderazgo de rango total, inicialmente fue propuesto por Burns (1978), posteriormente es adaptado por Bernard Bass y Bruce Avolio, esta teoría nos dice que el líder debe de tener la capacidad de interpretar la situación, así como los subordinados y las tareas que tienen que realizarse y el contexto organizacional, para de esta forma aplicar un estilo de liderazgo. El modelo de liderazgo de rango completo, se conforma por los siguientes estilos de liderazgo. Liderazgo transformacional (ápice la de pirámide), Transaccional y por último el Laissez-Faire (ausencia de liderazgo) (Álava, y otros, 2016).

La satisfacción laboral y liderazgo ha concentrado un gran interés científico durante buena parte del último siglo, por esta razón se propone identificar los principales factores que han sido señalados en la literatura investigada, los cuales influyen a la satisfacción

⁵ El liderazgo educativo es un elemento relevante para que se realice una gestión escolar eficaz, por lo que es conveniente alertar que en esa interacción se habrá de lograr que los subordinados de la institución educativa colaboren de manera natural y motivada en el logro de los objetivos y metas planteadas por el director.

laboral de los trabajadores. Se encontraron los siguientes: aspectos demográficos (como ser: género, lugar de nacimiento y universidad de origen), perspectivas etic y emic, influencia del sueldo, equipos y grupos de trabajo, relaciones interpersonales, psicología positiva con habilidades sociales.

Tabla 3. Cómo se mide el liderazgo

Variable	Factores
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia e idoneidad de los empleados, a medida que aumenta la madurez. • Influencia idealizada (atribuida) (Confianza y Respeto). • Comportamientos idealizados. • Motivación inspiracional (Inspira a otros a alcanzar todo su potencial personal). • Estimulación intelectual (Desafía a otros a alcanzar, Pensamiento innovador). • Consideración individualizada (Desarrolla Seguidores en líderes). • Recompensa contingente (Establece expectativas claras y recompensas de Logro). • Dirección por excepción: activa (Supervisa activamente para errores). • Dirección por excepción: pasivo (Retrasos Corrección Cosas). • Laissez-faire (Evita la Toma de Decisiones constantemente).

Fuente: (Ordoñez, Botello, & Moreno, 2017).

Existe una gran cantidad de variables las cuales podemos asociar a la satisfacción laboral de los trabajadores, Gibson nos proporciona las más relevantes, que a continuación mencionamos: el sueldo, el trabajo en sí mismo, las oportunidades de ascenso, el jefe o patrón: es decir la empatía que muestra hacia los trabajadores, compañerismo entre los trabajadores.

El municipio de Villa de Tamazulápam del Progreso, pertenece a la región mixteca y se encuentra ubicado en el distrito de Tescopolula, Oax. En las siguientes coordenadas: 17°40'30"N 96°33'44"O colinda con al norte con los municipios de Teotongo y Santiago Huajolotitlán, al sur con San Andrés Lagunas, al este con Villa Tejupam de la Unión y San Pedro Yucunama y al oeste con San Andrés Dinicuiti y San Pedro Yucunama. Villa de Tamazulápam del Progreso, cuenta con una extensión territorial de 102.6 km², de acuerdo al censo de población y vivienda, realizado por el INEGI en el 2010, con una población de 7,059 habitantes de los cuales 3,288 son hombres y 3,771 son mujeres (Wikipedia, 2019).

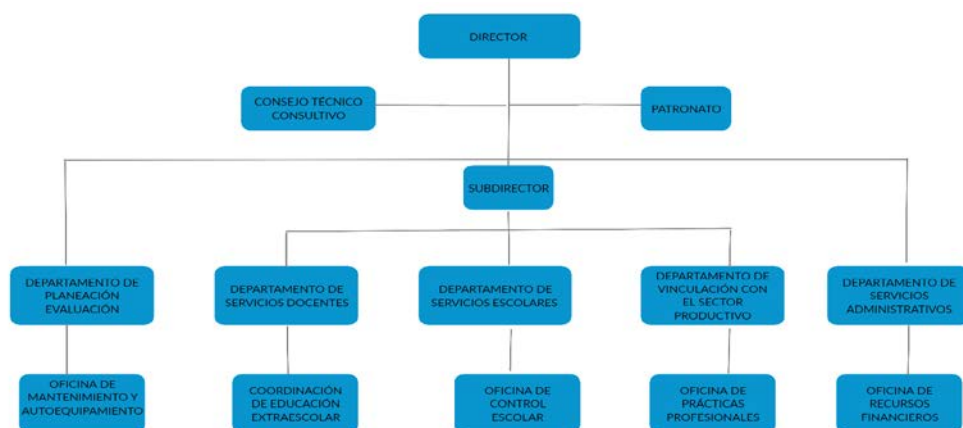
En el CETis 103, José María de Coss⁶, actualmente se imparten las siguientes especialidades Administración de Recursos Humanos y Ofimática. El Bachillerato Tecnológico se cursa de manera presencial. La modalidad educativa es bivalente, ya que se puede estudiar el bachillerato y al mismo tiempo una carrera de técnico. Se cuenta con una

⁶ Domicilio: Av. Cuauhtémoc, Esq. Lic. Pedro Vásquez Colmenares, S/N, Barrio Santa Rosa, C.P. 69510. Empezó su proceso de creación en el año de 1979, posteriormente el 18 de agosto de 1981 inicia formalmente a operar con las siguientes capacitaciones Construcción y Taquigrafía.

matrícula total de 249 alumnos, siendo 114 hombres y 135 mujeres, de los siguientes semestres 1°,3° y 5° respectivamente, ellos provienen de poblaciones cercanas a la comunidad de Villa de Tamazulapam, dentro de las cuales podemos mencionas las siguientes: Río del Oro, Xacahua, Saraxhi, por mencionar algunos pueblos cercanos a la institución. Cabe hacer mención que en su mayoría todos los estudiantes están becados para cursar su bachillerato con la Beca para el Bienestar Benito Juárez, a fin de concluir sus estudios de Nivel Medio Superior.

Se cuenta con una plantilla de 25 trabajadores, 15 son docentes frente a grupo en diversas áreas del conocimiento como son: Físico-Matemáticas, Económico-Administrativas y Químico-Biológicas. Los 10 restantes son administrativos que cubren los diversos departamentos. Los trabajadores de la UEMSTIS, tienen derecho a las siguientes prestaciones: corrección de datos personales, servicio de guardería, pago por renuncia o defunción y estímulo de antigüedad.

Ilustración 2. Diagrama de puestos del Centro de Estudios Tecnológicos industrial y de Servicios 103, "José María de Coos", nivel 6



Fuente: Elaboración propia.

La infraestructura de las instituciones educativas son un factor importante para el rendimiento escolar del alumnado porque cumple un rol motivacional, así como funcional; es decir, produce una mejor actitud del alumnado hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje (Campana , Velasco , Aguirre, & Guerrero , 2014). La institución cuenta con los siguientes edificios e instalaciones: Datos catastrales: Área construida: 11,648 m², Área disponible: 38,660 m², Área ocupada: 21,340 m², Área total: 60,000m².

Anteriormente se realizó una investigación sobre el diagnóstico del clima laboral del CETis 103 "José María de Coss", donde se obtuvieron los siguientes resultados: Se llevaron a cabo 2 entrevistas, la primera dirigida al personal docente y la segunda al personal administrativo, ambos resultados coincidieron en los siguientes puntos (Flores, 2017):

- Existe una buena relación con el personal del mismo nivel jerárquico, así como con todos los niveles.
- Existe un ambiente de respeto, pero no hay integración por parte del personal de la institución, la causa posible es que no existe apoyo de la dirección del plantel.
- Existe desmotivación por parte de los trabajadores a fin de proponer ideas de mejora en beneficio de la institución, ya que la dirección no demuestra flexibilidad al trabajo grupal.

4. Marco metodológico

La investigación es de tipo transversal, descriptivo y correlacional. La metodología aplicada consistió en recolección de la información por medio de la aplicación de cuestionarios entre los trabajadores para analizar la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo, es de opción múltiple, a fin de registrar los datos correspondientes.

Logística de campo

En este apartado se consideran los siguientes aspectos, tamaño de la muestra, cuestionario, recolección de la información y el análisis de la información recolectada en el plantel educativo. Las entrevistas se aplicarán a los trabajadores del CETis 103. El centro de trabajo seleccionado para realizar la investigación, cabe hacer mención que existe la disposición, así como la colaboración de los trabajadores de la institución y existen las condiciones necesarias para que los trabajadores respondan los instrumentos de recolección de datos.

Unidad de análisis

La unidad de muestreo, también conocida como unidad de análisis constituye los sujetos u objetos de la investigación, es decir sobre qué o quién trata el estudio a realizar. La presente investigación se desarrolla en el área de la educación específicamente en el Nivel Medio Superior Tecnológico. El objetivo principal es analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo de predominante en el CETis 103, "José María de Coss".

Diseño de cuestionario

Para evaluar la relación entre liderazgo y satisfacción laboral, se aplicarán dos cuestionarios a fin de obtener los datos necesarios para realizar la presente investigación. El instrumento de recolección de datos se construyó con las siguientes variables: satisfacción laboral y liderazgo. Se toma como referencia el instrumento para la recolección de datos, el cuestionario de Chiang et al. (2008) para satisfacción laboral y para los estilos de liderazgo el cuestionario basado en la teoría situacional de Hersey y Blanchard (Chiang y Salazar 2011).

Tabla 4. Operacionalización de indicadores de satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Categoría	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Factores demográficos.	Aspectos demográficos	Sexo	a) Femenino b) Masculino
			Edad	a) De 20 a 24 años b) De 25 a 34 años c) De 35 a 44 años d) De 45 a 54 años e) 55 años o más
			Nivel de instrucción	a) Secundaria b) Preparatoria c) Licenciatura d) Maestría e) Doctorado
			Antigüedad en la empresa	a) De 2 a 5 años b) De 6 a 9 años c) De 10 a 14 años d) De 15 a 19 años e) 20 años o más
			Departamento	a) Dirección b) Subdirección c) Jefatura de departamento d) Docente e) Administrativo
		Perspectivas	Emic, se refiere al punto de vista del trabajador respecto de la satisfacción laboral.	a) Muy insatisfecho b) Algo insatisfecho c) Indiferente d) Algo satisfecho e) Muy satisfecho
		Influencia del sueldo	El trabajador se siente satisfecho, con su sueldo.	a) Muy insatisfecho b) Algo insatisfecho c) Indiferente d) Algo satisfecho e) Muy satisfecho
			Existen incentivos sobre el sueldo del trabajador dentro de la organización.	a) Muy insatisfecho b) Algo insatisfecho c) Indiferente d) Algo satisfecho e) Muy satisfecho
		Equipos y grupos de trabajo	Consecuencion de metas y objetivos en el tiempo establecido por parte del trabajador.	a) Muy insatisfecho b) Algo insatisfecho c) Indiferente d) Algo satisfecho e) Muy satisfecho
			La supervisión hace que los integrantes del grupo permanezcan unidos.	a) Muy insatisfecho b) Algo insatisfecho c) Indiferente d) Algo satisfecho e) Muy satisfecho

SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTILOS DE LIDERAZGO: DIAGNÓSTICO DEL CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICO INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS 103, JOSÉ MARÍA DE COSS, DE VILLA DE TAMAZULAPAM DEL PROGRESO, OAX.

			En que nivel se ubica de acuerdo a los objetivos institucionales de la organización.	a) Muy insatisfecho b) Algo insatisfecho c) Indiferente d) Algo satisfecho e) Muy satisfecho
			De los siguientes valores institucionales, con cual se siente usted identificado.	a) Respeto a la Persona b) Compromiso con la sociedad c) Responsabilidad d) Calidad e) Cooperación
		Relaciones interpersonales	Usted cómo trabajador cuantas faltas acumula al mes.	a) 8-7 faltas b) 6-5 faltas c) 4-3 faltas d) 2-1 faltas e) 0 faltas
			El estrés laboral cómo lo considera dentro de la organización.	a) No es importante b) Poco importante c) Neutral d) Importante e) Muy importante
		Psicología positiva con habilidades sociales.	La implementación de cursos dentro de la organización, cómo la considera.	a) Extremadamente satisfecho b) Muy satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) No satisfecho
			Implementación de cursos institucionales como por ejemplo: trabajo en equipo, liderazgo, integración de personal, actualización.	a) Nada satisfecho b) Poco satisfecho c) Satisfecho d) Muy satisfecho e) Sumamente satisfecho

Fuente: Elaboración propia en base al análisis del marco teórico.

Tabla 5. Operacionalización de indicadores de liderazgo

Variable	Dimensión	Categoría	Indicadores	Ítems
Liderazgo	Factores de liderazgo transformacional	Influencia idealizada	Considera que el líder tiene la confianza de los trabajadores.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
			Su líder es admirado y respetado por los trabajadores de la organización.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
		Comportamientos idealizados	Considera que el líder demuestra altos estándares de valores hacia los trabajadores.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
			Cómo considera la implementación de reglas o normas por parte del líder.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral

				d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
		Motivación inspiracional	Considera que el líder motiva a los miembros de su equipo de trabajo.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
			Considera que el líder de la institución tiene visión de futuro para con los trabajadores.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
		Estimulación intelectual	Considera que el líder implementa experiencias vivenciales dentro de la institución	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
			Considera que el líder implementa la creatividad en su gestión institucional.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
			Considera que el líder tiene la capacidad para resolver problemas institucionales.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
	Factores de liderazgo desarrollo /transaccional	Consideración individualizada	Considera que el líder ve por el crecimiento personal de los miembros de su equipo de trabajo.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
		Recompensa contingente	Considera que el líder proporciona reconocimiento cuando se logran los objetivos institucionales.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
		Dirección por excepción	Considera que el líder corrige los fallos y desviaciones de los trabajadores al realizar sus actividades.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
	Liderazgo pasivo/correctivo/ Evitador	Lider pasivo	Considera que el líder solo interviene cuando los problemas institucionales se vuelven serios.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo
		Lider Laissez-faire	Considera que el líder evita constantemente la toma de decisiones y verse implicado en asuntos importantes.	a) De acuerdo b) Levemente de acuerdo c) Neutral d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia en base al análisis del marco teórico.

Tamaño de la muestra

El universo escogido para esta investigación corresponde a un total de 25 trabajadores; docentes y personal administrativo. La UEMSTIS, es una dependencia adscrita a la SEMS, dependiente de la SEP que ofrece el servicio educativo del nivel medio superior tecnológico en México. La selección de este campo de estudio surge de la necesidad de aportar información sobresaliente respecto al tema de tal forma que pueda servir a mejorar la gestión institucional de las escuelas, actualmente la satisfacción laboral y el liderazgo se consideran parámetros relevantes, los cuales influyen en la calidad de los servicios entregados al alumnado, así como a la comunidad. Por último, se determina la muestra con un nivel de confianza de 95% y un 5% de error tolerable, lo que implica una muestra de 25 trabajadores.

Logística del trabajo de campo

Una vez determinada la muestra se redactará una carta de presentación a la persona que dirige la institución, para que de esta forma exista mayor formalidad al aplicar los cuestionarios a la base trabajadora. Posteriormente se recopilará y analizará toda la información, considerando las fuentes primarias y secundarias.

Prueba piloto del cuestionario

Se someterá a prueba el instrumento de medición y se verificarán las condiciones de aplicación, así como los procedimientos involucrados. Se analizará si las instrucciones se comprenden y si los ítems funcionan de manera adecuada, se evaluará el lenguaje y la redacción. Los resultados se utilizarán para calcular la confiabilidad inicial y de ser posible, la validez del instrumento de medición.

Diseño del cuestionario definitivo

El instrumento de medición que se realizó se modificó, se ajustó y mejoró, de acuerdo a la retroalimentación que proporciona la asesora de tesis (se quitan o agregan ítems, se cambian o modifican palabras, así como adaptación de ideas, etc.). Con la finalidad de contar con un instrumento óptimo para realizar la presente investigación, para encontrar la relación entre satisfacción laboral y liderazgo en el centro de trabajo seleccionado.

5. Resultados

Se aplicaron un total de 25 encuestas, que representa el universo de las unidades de análisis para realizar la investigación de campo. La investigación que se realizó fue de carácter no experimental transeccional, el periodo utilizado para entrevistar a los 25 trabajadores transcurrió del 01 al 31 de julio de 2020, aplicando un cuestionario dividido en dos apartados:

Parte I. Satisfacción laboral. La cual tiene como objetivo obtener los datos de identificación de la empresa, así como medir los niveles de satisfacción laboral.

Parte II. Liderazgo. Tiene como objetivo identificar el estilo de liderazgo predominante en la institución educativa.

Una vez terminado el diseño final del cuestionario se revisó a fin de dar el enfoque adecuado y comprobar que el instrumento puede obtener la información relevante y necesaria. Las preguntas del instrumento fueron diseñadas de la siguiente forma: 1) de opción múltiple y 2) abiertas; para de esta forma la información pudiera ser tabulada y posteriormente realizar un informe descriptivo del sector educativo. Se aplicaron las entrevistas correspondientes en las fechas anteriormente mencionadas.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista, ya que esta técnica implica una pauta de interacción verbal con la persona entrevistada. La entrevista dirigida sigue un proceso previamente establecido por un cuestionario, es decir una serie de preguntas que se prepararon anticipadamente.

De las entrevistas realizadas a los 25 trabajadores, se detallan cifras y datos que describiremos a continuación. En el apartado I. Satisfacción laboral. Se identificaron los siguientes datos: El 52% son hombres y el 48% mujeres. El 24% tiene una antigüedad de 10 a 14 años dentro de la institución. Respecto del nivel de instrucción el 56% tiene licenciatura. El 56% es docente frente a grupo, seguido del 28% de personal administrativo. El 36% de los trabajadores se encuentra entre las siguientes edades de 45 a 54 años. Respecto de las interrogantes relacionadas con la satisfacción laboral, encontramos los siguientes resultados: El 44 % de trabajadores se encuentra muy satisfecho en la institución educativa.

Respecto al sueldo que perciben los trabajadores el 36% se encuentra muy satisfecho y el 36% algo satisfecho. En lo que se refiere a los incentivos extras sobre el sueldo de los trabajadores el 40% se encuentra algo satisfecho. El 44% de los trabajadores alcanza las metas y/o objetivos de la organización en los tiempos establecidos. El 48% se siente algo satisfecho respecto de los procesos de supervisión favorecen la cohesión del grupo institucional. El 40% de los trabajadores opinan que es necesario compartir los objetivos institucionales a fin de alcanzarlos. El 56% se identifica con el valor institucional de la responsabilidad. El 48% menciona que es muy importante considerar el estrés laboral en la organización. El 44% de los trabajadores considera necesario y satisfecho con la implementación de cursos referente al tema liderazgo e integración de personal.

En el apartado II. Liderazgo. Se obtuvieron los siguientes datos relevantes referentes al liderazgo del CETis 103. El 52% contestó que el tipo de liderazgo predominante dentro de la institución es el pasivo/correctivo/evitador. El 36% está de acuerdo con el liderazgo implementado en la organización ya que se genera la confianza en los trabajadores. El 40% es neutral respecto de si el líder es respetado y admirado por la base trabajadora. El 32% esta levemente de acuerdo y neutral respecto a los altos estándares de valores por parte del líder hacia los trabajadores.

El 36% esta levemente de acuerdo respecto de las reglas o normas implementas de parte del líder. El 32% esta levemente de acuerdo con la motivación de líder. El 36% está en desacuerdo respecto de la implementación de actividades vivenciales, ya que están no se implementan. El 32% se considera neutral respecto de la creatividad implementada por el directivo. El 36% esta levemente de acuerdo en la resolución de problemas por parte del encargado de la institución educativa. El 40% está en desacuerdo debido a que el líder no ve

por el crecimiento de los miembros de su equipo de trabajo. El 40% se muestra neutral respecto a la interrogante que menciona que el líder solo interviene cuando los problemas se vuelven serios dentro del plantel educativo. El 36% esta levemente de acuerdo respecto a la toma de decisiones por parte del directivo.

6. Conclusiones

El objetivo de esta investigación es analizar la incidencia del estilo de liderazgo en la satisfacción laboral del Centro de Estudios Tecnológico industrial y de servicios 103 “José María de Coss”, de Villa de Tamazulapam del Progreso, Oax. y de los resultados obtenidos, se puede concluir lo siguiente:

Respecto a los niveles de satisfacción laboral en los profesores de la muestra están sobre niveles óptimos (5, en una escala de 1 a 5), es decir no hay resultados que indiquen niveles de satisfacción bajos. En lo que se refiere al estilo de liderazgo el 52% de los trabajadores contesto que el tipo de liderazgo predominante dentro de la institución es el pasivo/correctivo/evitador.

Sin dudas los hallazgos presentes en este trabajo muestran que a los docentes les interesa la integración, participación y regularización de las condiciones laborales, la identidad laboral, el trabajo colegiado y colaborativo, así como la comunicación laboral en todos los niveles a fin de mejorar la satisfacción laboral en la institución educativa. Esperan que el lider tome decisiones certeras, que tenga dirección y visión, que fomente la comunicación, así como el desarrollo correcto de las funciones, que unifique la plantilla docente, motive e incite a realizar las actividades a fin de realizar un proyecto educativo donde los trabajadores se integren a fin de lograr los objetivos y metas instucionales, para de esta forma proyectar la institución.

Bibliografía

- Barajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009) Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología, 105-118.
- Álava, G., Vázquez, L., Guerrero, B., Pinos, L., Sucozhñay, D., & Francés, F. (2016) Efectos del entrenamiento en liderazgo desde la Teoría de Rango Completo. Revista EAC, 43-55.
- Altuve, J. (2012) La administración y su inclusión en la ciencia noética. Actualidad Contable Faces, 5-25.
- Caballero, K. (2002) El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1-2).
- Campana, Y., Velasco, D., Aguirre, J., & Guerrero, E. (2014) Inversión en infraestructura educativa: una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los Colegios Emblemáticos. Consorcio de Investigación Económica y Social, 1-60.
- Chaparro Salinas, E., Hernández Silva, M., Álvarez Botello Julio, & Aranda Collado, D. (2017) Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior en la zona Metropolitana

- del Valle de Toluca, México como factor de competitividad. *Revista de Desarrollo Económico*, Vol.4 No.10 29-42.
- Chiang, M., Gómez, N., & Salazar, C. (2014) Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / Vol. 30 N° 52*, 65-74.
- Chiang, M., Salazar, M., & Gómez, N. (2014) Estilo de liderazgo y creencias organizacionales en la satisfacción laboral de la administración pública de Chile. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 103-122.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Contreras, F., Espinal, L., Pachón, A., & González, J. (2013) Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 65-80.
- DCA. (21 de mayo de 2018) México, entre países con mayor satisfacción laboral de América Latina. *24 Horas El diario sin límite*, págs. 7-8.
- Estilos, L. 4. (23 de octubre de 2018) El blog de retos para ser directivo. Obtenido de El blog de retos para ser directivo: <https://retos-directivos.eae.es/los-4-estilos-de-liderazgo-situacional-que-debes-conocer/>
- Flores, F. J. (2017) Diagnóstico del ambiente laboral en los departamentos “servicios docentes” y “servicios administrativos” aplicado al Centro de Estudios Tecnológicos industrial y de servicios N° 103 “José María de Coss”. Villa de Tamazulapam del Progreso, Teposcolula, Oax.
- García, D. (2010) Satisfacción laboral, Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-12.
- López, J. (2005) Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 25-36.
- López, A. (18 de noviembre de 2013) Las 8 teorías más importantes sobre la motivación. Obtenido de [managersmagazine.com: http://managersmagazine.com/index.php/2013/11/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion/](http://managersmagazine.com/index.php/2013/11/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion/)
- Murillo Torrecilla , F. (2006) Una dirección escolar para el cambio: Del liderazgo transformacional al liderazgo distribuido. *Revista electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11-24
- Ordoñez, M. L., Botello, B., & Moreno, L. E. (2017) Estilos de liderazgo desde la perspectiva de rango total. *Espacios*, 11-25.
- Salazar, M., & Guzmán, A. (2010) Liderazgo directivo y satisfacción laboral de docentes en la Reforma Integral de la Educación Media Superior. XI Congreso Nacional de Investigación Educativa / 13. Política y Gestión / Ponencia, 1-10.

SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTILOS DE LIDERAZGO: DIAGNÓSTICO DEL CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICO INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS 103, JOSÉ MARÍA DE COSS, DE VILLA DE TAMAZULAPAM DEL PROGRESO, OAX.

Sánchez, I. (2008) Los estilos de dirección y liderazgo: Propuesta de un modelo de caracterización y análisis. Revista científica Pensamiento y Gestión, 12-19.

Santa, E., & Rodríguez, A. (2010) 40 Años de la teoría del liderazgo situacional: una revisión. Revista Latinoamericana de Psicología, 25-39.

Wikipedia. (18 de octubre de 2019) Obtenido de Wikipedia:
https://es.wikipedia.org/wiki/Villa_de_Tamazul%C3%A1pam_del_Progreso